



**Interim Manager IT / Digital – Directora de programa – Directora de Proyectos
Innovación – Digitalización - Mejora de procesos
Movilidad en Europa, Latam, Africa, Asia**

Manager de transición IT o Digital (CIO, Software Executive, Program leader, PMO, Product Owner), con una movilidad en Europa, África, Latam y Asia, estoy colaborando con los ejecutivos y sus equipos, para contribuir a sus proyectos de transformación, digitalización o innovación. Suelo hacerlo en contexto de fusión, de cambio de organización o mejora de resultados operativos y procesos.

EXPERIENCIA

Funciones	Sectores	Departamentos
Management de transición Dirección de programa y de proyectos Project Management Office Optimización de las organizaciones y de los procesos	Servicios Lujo Telecomunicación & media Transportes Distribución Farmacéutico / Salud	IT y Digital CRM / Atención al cliente Marketing / Ventas RRHH Financiera / Contabilidad Gestión / Administración Comunicación

CAPACIDADES

Profesionales	Personales	ERP & CRM
Management Gestión de proveedores Licitación – RFP/RFQ Coordinación de equipos Planificación Presupuestos Pilotaje financiero Riesgos Comunicación Reporting/Dashboard Formación Animación de reunión y workshop Process Management CMMI – PMP – ITIL – BPM	Adaptabilidad Flexibilidad Rigor Metodología Análisis Síntesis Comunicación Escucha	Salesforce CRM Dynamics Sugar Siebel Epiphany Libra Nav / Navision
	Idiomas	App de proyectos
	Francés - Materno Castellano - Bilingüe Inglés – Profesional Portugués – Principiante	MS Project Sciforma (PS Next) Office Visio Mindmap Simplemind

CARRERA

Empresa	Período	Puesto
James Consulting	Desde 2012	Consultora Fundadora
Velvet Consulting	2005 – 2011	Senior Manager
SFR	2002 – 2003	Knowledge Manager
Fnac	1997 – 2001	Jefe de proyectos, Organizadora
Demare	1995 – 1997	Responsable Organización



PROYECTOS

DIRECTORA DEL PROGRAMA DIGITAL – THALYS – DE OCTUBRE DE 2019 À SEPTIEMBRE DE 2020 (11 MESES) - BRUSELAS

Bajo la autoridad del CEO, reanudación del programa estratégico digital, para el desarrollo y la implementación de la solución de distribución (booking) y posventa

- Restructuración de la gobernanza del programa, organización, comitología, procesos, etc con el fin de movilizar a los equipos y de garantizar el plazo
- Pilotaje y coordinación de más de 80 colaboradores et 8 proveedores
- Management directo del PMO et de los coordinadores IT y business
- dirección, animación y acta de los comités verticales Thalys et transversales con la SNCF, preparación de los Consejos de administración sobre el perímetro del programa
- Pilotaje de los riesgos, del delivery, de los contratos, de las acciones, de los presupuestos, del planning y del scope
- Apoyo al business para la construcción del «Run» como nuevo distribuidor (procesos, organización, KPIs)

DIRECTORA GENERAL EN MANAGEMENT DE TRANSICIÓN – SYNELIENCE – DE ENERO A JUNIO DE 2019 (6 MESES) - LYON

Manager de Transición apoyando al Presidente del Grupo para acompañar la transformación de la empresa, especializada en la integración de infraestructuras informáticas y servicios IT para clínicas y residencias.

- Inicialización de la estructuración de la oferta comercial, y de los planes de acciones asociados, marketing, comercial, RH y operativo.
- Elaboración de los presupuestos a 3 años y de la organización meta
- Contratación del Director General y de los puestos prioritarios
- Inicialización del proyecto de certificación ISO 9001 para los procesos administrativos, comerciales y operativos.
- Dirección operativa de la empresa: 3 filiales, 7 oficinas, 5 países, 100 colaboradores, 15M€ de volumen de negocio en 2018

DIRECTORA DE PROYECTO – GRUPO ORPEA – DE ENERO A DICIEMBRE DE 2018 (1 AÑO) – PARIS

Para el departamento de Innovación, management de un Proyecto confidencial y estratégico para un negocio emergente

- Implementación y dirección tanto de los comités de decisiones y de seguimientos, como los comités operativos (jurídico, técnico, comercial, PI, LOPD, ...)
- Estudios de requisitos, pliego de condiciones, use cases
- Gestión de los procesos de licitación y de la coordinación de los proveedores
- Coordinación del Business model y de los business cases
- Management del equipo técnico para diseñar la solución
- Recomendaciones respecto a la adquisición de startup

MANAGER DE TRANSICIÓN – GRUPO ORPEA – DE FEBRERO A DICIEMBRE DE 2017 (9 MESES) - PARIS

Strategy, Innovation, Study & Front Office IT Officer para el CIO del Grupo

- Management de los departamentos de Estrategia y de Estudios IT ya existentes
- Implementación, organización y management de los nuevos departamentos de Innovación y de Front Office (CRM/Ventas, Salud, Digital y BI áreas) tanto para los proyectos como el mantenimiento de las aplicaciones.
 - 30 personas
 - 6M€ anual
- Gestión y cierre de los contratos y pilotaje de los proveedores (jurídico y financiero)
- Construcción de la trayectoria a 3 años (roadmap, recursos y presupuestos)



DIRECTORA DE PROGRAMA IT – GRUPO ONET – DE SEPTIEMBRE DE 2016 A FEBRERO DE 2017 (6 MESES) – GINEBRA/LUXEMBURGO

Coordinación de 10 proyectos (4 técnicos y 6 aplicativos) para el cambio de la IT internacional del grupo

- Auditoría de las IT de los países impactados, cartografía técnica, aplicativa y funcional.
- Recomendaciones de las evoluciones, roadmap, plannings y presupuestos
- Elecciones de los proveedores, contratación y coordinación
- Estructuración y dirección de los talleres, de la gestión de los requisitos, de las pruebas, de las traducciones aplicativos y de los despliegues.
- Reporting a la Dirección Internacional del grupo
- Dirección de programa
 - Dirección de los comités de decisiones y de seguimientos de cada proyecto, preparación dirección y actas.
 - Pilotaje de 10 proveedores técnicos, de los plannings, de los presupuestos, y de los key users
 - Coordinación en 3 idiomas, dentro de 4 países, con prácticas ágiles y centrado en los plazos

FORMADORA PMP – EUROPAC – DE MARZO A JULIO DE 2016 (4MESES) – MADRID & PARIS

Desarrollo de una formación de Gestión de Proyecto basada sobre la metodología PMP para la filial francesa del Grupo

- Adaptación de la documentación pedagógica
- Formaciones en Francia

INGENIERÍA DE PROCESOS – GRUPO CLARINS – DE ENERO A MARZO DE 2016 (3 MESES) – MADRID

Análisis de la calidad de la atención al cliente multicanales de Clarins España, previa a una revisión mundial de los procesos

- Análisis de los procesos y del discurso cliente en los diferentes canales de atención (tfo, web, RS, distribuidores)
- Actas y recomendaciones

DIRECCIÓN DE PROYECTO IT – ONET ESPAÑA – DE AGOSTO A DICIEMBRE DE 2015 (4 MESES) – MADRID

Coordinación del Proyecto de Migración del Sistema Informático de Onet España

- Migración técnica del conjunto de la IT en un data center
- Migración aplicativa de A3, Navision et Winnett a Libra
- Coordinación de los proveedores, desde análisis de las necesidades hasta estabilización del nuevo SI
- Dirección del proyecto
 - Dirección de los comités de decisión y de seguimiento, preparación, animación y acta
 - Pilotaje de la SSII, del planning, de los presupuestos, de los usuarios claves
 - Organización de las especificaciones, de las pruebas, de las formaciones y de la documentación pedagógica



DIRECCIÓN DE PROYECTO IT – ONET ESPAÑA – DE NOVIEMBRE DE 2014 A JUNIO DE 2015 (7 MESES) – MADRID/VALLADOLID

Coordinación del Proyecto de Migración del Sistema Informático de una nueva filial de la empresa

- Auditoria funcional en complemento a una auditoría técnica
- Pliego de cargas funcionales y técnicas
- Licitación y elección de los proveedores
- Dirección del proyecto
 - Dirección de los comités de decisión y de seguimiento, preparación, animación y acta
 - Pilotaje de los proveedores, del planning, de los presupuestos, de los usuarios claves
 - Organización de las formaciones y de la documentación pedagógica

INGENIERÍA DE PROCESOS – HEXAGONE LANGUAGE SOLUTIONS – DE ENERO DE 2012 A JUNIO DE 2012 (6 MESES) – MADRID

Diseño de los procesos administrativos y comerciales

- Entrevistas, análisis de los flujos y ajos de optimización.
- Diseños de los procesos de la empresa para los departamentos de dirección general, comercial, RR. HH, financiero y operación con el fin de preparar y mantener sur certificación ISO 9001.
- Entregable con Visio.

MANAGEMENT DE TRANSICIÓN – SNCF – DE MARZO A JUNIO DE 2011 (4 MESES) – PARIS

Coordinación de la creación operacional del servicio de atención al cliente VIP (2 meses), y apoyo al nuevo director (2 meses)

- Pilotaje de las formaciones de los agentes (10 personas), de la marcha a blanco y del lanzamiento del servicio
- Pilotaje de la calidad de servicio y creación de los informes para la dirección general de la empresa
- Management del equipo de agentes (10)

INGENIERÍA DE PROCESOS – GALERIES LAFAYETTES – DE NOVIEMBRE DE 2010 A FEBRERO DE 2011 (4 MESES) – PARIS

Asistencia al Director IT (Marketing Cliente) para mejorar la eficacia de sus proyectos

- Diagnóstico de los procesos, productos finales y herramientas
- Elaboración y coordinación del plan de mejoras

DIRECCIÓN DE PROYECTO CRM FILATÉLICO – LA POSTE – DE JUNIO DE 2010 A ENERO DE 2011 (8 MESES) – PARIS

Dirección del proyecto de integración de Epiphany Services y Marketing (Outbound)

- Coordinación de los recursos humanos del proyecto internos y externos
- Planificación del proyecto y de los subproyectos, gestión de los planes de acciones
- Coordinación de los comités de seguimiento y de dirección
- Determinación de los procesos requeridos de gestión de las campañas multicanales y de relación cliente
- Dirección de las fases de desarrollo, pruebas, entregas y despliegue
- Management de un consultor



INGENIERÍA DE PROCESOS – SNCF – DE ENERO DE 2010 A JUNIO DE 2010 (6 MESES) – PARIS

Dirección y coordinación de la optimización de los procesos y de la organización de los centros de atención al cliente canal correo

- Análisis de los procesos existentes, diseño de procesos, herramientas, actores e indicadores de dirección
- Recomendaciones a corto plazo de optimización con el fin de aumentar la capacidad de producción del 40% a través de procedimientos como reestructuración de los equipos internos, especificación de los procesos externalizados, adaptación de los procesos, acciones de coordinación de cambio, prevención de riesgos sociales, determinación de los KPI e informes
- Recomendaciones a medio y largo plazo de los niveles SI, procesos y organización intercentros
- Coordinación de la aplicación de las recomendaciones a corto plazo gracias a una hoja de ruta del proyecto multiactores y dirección de la redacción del cuaderno de normas de la futura herramienta para el tratamiento de los ficheros cliente
- Management de un consultor

PROGRAM MANAGEMENT – AEPM – DE JULIO DE 2008 A SEPTIEMBRE DE 2009 (14 MESES) – PARIS

Dirección y coordinación del proyecto de innovación del pago a través del móvil (>1M€ sobre 2 años) para un grupo de los mayores bancos y operadores de telefonía móvil franceses.

- Puesta en marcha de la estrategia de management del programa
- Coordinación de los comités de dirección y de seguimiento
- Coordinación del grupo marketing encargado de realizar el seguimiento de las pruebas y definir las necesidades de uso (funciones, cinemáticas, IHM, flujos)
- Coordinación de los grupos técnicos, jurídicos y de seguridad, y del Director técnico
- Respeto del planning, identificación de los riesgos y correcciones
- Management de un consultor

DIRECCIÓN DE PROYECTO – LABORATORIOS BAYER – DE OCTUBRE DE 2008 A FEBRERO DE 2009 (5 MESES) – PARIS

Dirección y coordinación de la concepción, preparación y desarrollo de la formación de la visita médica Francia (alrededor de 500 visitas) para la nueva herramienta CRM (Siebel)

- Definición de la estrategia de formación
- Planificación del proyecto
- Coordinación del comité de dirección
- Seguimiento de las acciones y riesgos
- Validación de la estrategia de formación y de los productos finales
- Management de un equipo de 2 consultores

INGENIERÍA DE PROCESOS – SNCF – DE MARZO A AGOSTO DE 2008 (6 MESES) – PARIS

Asistencia a la dirección en la creación del departamento de "Desarrollo de servicios y apoyo a la dirección de proyectos"

- Definición de la oferta de servicios y baremos tarifarios
- Concepción de los procesos de preventa y producción
- Elaboración de modelos de productos finales
- Instauración de informes de seguimiento, dirección y coordinación de proyectos
- Management de un consultor



ESQUEMA DIRECTOR IT – VELIB / JCDECAUX – DE SEPTIEMBRE DE 2007 A DICIEMBRE DE 2007 (4 MESES) – PARIS

Definición del SI CRM requerido y ayuda a la elección de soluciones

- Definición de la visión cliente a 2 años
- Identificación de los procesos clave y del perímetro del SI
- Cartografía funcional
- Benchmark de las soluciones CRM
- Director de planificación y puesta en marcha relativa

INGENIERÍA DE PROCESOS – WOLTERS KLUWER – DE JULIO DE 2007 A ENERO DE 2008 (7 MESES) – PARIS

Dirección y coordinación del proyecto de reestructuración de los procesos y de la digitalización del servicio de anuncios

- Análisis de las herramientas y aplicaciones existentes y determinación de los procesos requeridos
- Toma de datos IT, pliego de condiciones y licitación
- Apoyo en la elección de la herramienta
- Plan proyecto para la puesta en marcha y plan de «Change Management»
- Análisis del ROI (Vuelta sobre inversión)
- Management de un consultor

GESTIÓN DEL CAMBIO – FRANCE TELEVISIONS – DE ENERO A SEPTIEMBRE DE 2007 (9 MESES) – PARIS

Elaboración de un plan de «Change management» ligado a una nueva organización de la DSI

- Calificación de la cartera de actividades de cada equipo
- Cartografía de las competencias y de los actores
- Formalización de las carteras de actividades en cuestión
- Análisis de los impactos sobre los equipos
 - Herramientas
 - Competencias
 - Puestos
 - Proyectos
 - Clientes/Usuarios
- Plan de transformación

PROGRAM MANAGEMENT – GIE EGP – DE SEPTIEMBRE DE 2006 A MARZO DE 2007 (8 MESES) – PARIS

Dirección y coordinación del proyecto de portabilidad del número móvil en Francia

- Instauración de la estructura del proyecto por obras y los informes correspondientes
- Instauración y coordinación de los procedimientos de dirección, seguimiento y reporting
- Coordinación de los proyectos de los 12 operadores
- Dirección de los prestatarios técnicos
- Seguimiento de los plannings, productos finales (70) y acciones
- Seguimiento de riesgos y alertas
- Management de 3 consultores

INTERIM MANAGER – FRANCE TELEVISIONS – DE JULIO A DICIEMBRE DE 2006 (6 MESES) – PARIS

Organización y dirección de una célula transversal, soporte metodológico y técnico de la DSI

- Determinación de la organización de la célula, papel, responsabilidad y posicionamiento
- Coordinación de los equipos, definición de las misiones, motivación, seguimiento y evaluación
- Dirección y coordinación de alrededor de cuarenta proyectos confiados a la célula



INGENIERÍA DE PROCESOS – FRANCE TELEVISIONS – DE MARZO DE 2005 A JUNIO DE 2006 (1 AÑO Y 4 MESES) – PARIS

Concepción e instauración de métodos y procesos de gestión de proyectos, desarrollos y explotación

- Definición de los procesos de gestión de proyectos y desarrollo de programas
- Aplicación de los procedimientos de dirección, seguimiento y creación de los informes SI, indicadores de resultados y de calidad
- Creación de la biblioteca documental de proyectos y modelos de productos finales, implementación del portal de la DSI
- Determinación de los estándares de concepción, desarrollo, entradas, integración y explotación (CMMI+ITIL)
- Transformación de la organización, herramientas y procesos con el fin de optimizar el funcionamiento y poder externalizar determinadas actividades de desarrollo y mantenimiento
- Determinación de la organización de los equipos de las obras técnicas y de las obras funcionales
- Management de 5 consultores